

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

“Evaluación del impacto de los cambios normativos en la gestión del departamento de Tecnologías de Información en una organización del sector financiero bursátil.”

Trabajo final de graduación sometido a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios del Posgrado en Administración y Dirección de Empresas para optar al grado y título de **Maestría Profesional en Auditoría de Tecnologías de Información.**

SUSTENTANTE:

José Francisco Castro Lee

Ciudad Universitaria “Rodrigo Facio”, Costa Rica

Diciembre 2017

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más, a mi esposa Natalia y mi hijo Felipe que me han acompañado durante este trayecto y han tenido la paciencia para esperarme hasta tarde, apoyarme y por instarme a tomar la decisión de continuar estudiando. A mi mamá y a mi papá quienes con sus consejos han sabido guiarme para culminar mi carrera profesional. A mis hermanos por su apoyo. A mis compañeros y compañeras y finalmente a los profesores por su apoyo y por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

José Francisco Castro Lee

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A mi esposa Natalia por instarme y ayudarme a continuar mi carrera profesional, además que me brindó todo su apoyo y comprensión durante el curso de maestría.

A mi hijo Felipe, que ha sido mi principal fuente de inspiración en mi quehacer diario por superarme y ser mejor.

A mis papás José Francisco Castro y Patricia Lee, que cada día me impulsan a luchar por el logro de mis ideales y objetivos.

A mis hermanos Javier y Adrián, por su apoyo incondicional y por sus consejos.

A mis suegros, Alfonso González y Mayela Camacho por el cariño y apoyo incondicional que siempre me han manifestado.

A mis compañeros de equipo Esteban y Leia por haber logrado el gran objetivo de terminar la Maestría con mucha perseverancia.

A mi jefe Otto Miranda, que me otorgó las facilidades necesarias para salir adelante en este proyecto y durante todo el periodo de la maestría.

A doña Ana Patricia Porras por sus consejos, tiempo y ayuda para llevar la maestría, además para la conclusión de este trabajo.

A Renata Guevara por su valioso tiempo dedicado a este proyecto, por su ayuda y consejos.

A familiares y amigos cuyos consejos siempre fueron para continuar y no ceder cuando se presentaba alguna dificultad.

HOJA DE APROBACION

“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de **Maestría Profesional en Auditoría de Tecnologías de Información.**”

Magister Gino Ramírez
Profesor Coordinador

Magister Renata María Guevara Masis CPA
Lector-Tutor

M.B.A Juan Francisco Rodríguez Fernández
Lector de Empresa

M.Sc. Ridiguer Artavia Barboza
Director Programa de Posgrado en Administración y Dirección de Empresas

José Francisco Castro Lee
Sustentante

Resumen

En este estudio se procedió a la verificación y análisis de los elementos relacionados con los requerimientos normativos que afectan a una empresa del sector financiero, en este caso el puesto; a saber, producto de los cambios normativos impuestos por los entes fiscalizadores del sector en los años 2016 y 2017.

De acuerdo a la revisión efectuada y los resultados obtenidos se concluye que el puesto cumplió en forma y tiempo con los cambios normativos que se presentaron en el periodo auditado con lo que evitó incumplir con las leyes y reglamentos que lo regulan para no verse expuesto a sanciones y multas por los entes reguladores.

Sin embargo, para cumplir con lo anterior, tal como lo expresan las jefaturas de los departamentos, al momento de atender las solicitudes hay un impacto que afecta tanto los requerimientos que no son normativos, ya que siempre van a ser desplazados para dar prioridad al recurso humano, y el tiempo de los requerimientos emitidos por entes reguladores dado que estos recursos son limitados.

Se pudo comprobar que existe un desbalance importante entre la cantidad de requerimientos regulatorios desarrollados y el tiempo, así como complejidad de estos requerimientos para el periodo evaluado en contraste con los requerimientos o iniciativas propias de las necesidades que surgen de los departamentos que componen el puesto.

Abstract

This study proceeded to the verification and analysis of the elements related to the regulatory requirements that affect a company in the financial sector, in this case El Puesto; namely, product of the regulatory changes imposed by the auditing bodies of the sector in 2016 and 2017.

According to the review carried out and the results obtained, it is concluded that; El Puesto complied in a timely manner with the regulatory changes that were presented in the audited period, which prevented it from violating the laws and regulations that regulate it, avoiding being exposed to sanctions and fines by the regulatory bodies.

However, to comply with the above and as expressed by the heads of the departments, the impact to meet the regulatory requests affects both the requirements that are not normative since they will always be displaced to give priority in human resources and time to the requirements issued by regulatory bodies given that these resources are limited.

It was found that there is an important imbalance between the number of regulatory requirements developed and the time and complexity of this requirements for the evaluated period in contrast to the requirements or initiatives of the needs that arise from the departments of the El Puesto.

Contenido

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
CAPITULO 1- INTRODUCCION	1
1.1 Objetivo general:	1
1.1.2 Objetivos específicos:	1
1.2 Alcance:.....	1
1.3 Justificación	2
1.4 Marco Metodológico	3
1.4.1 Clasificación de la investigación	3
1.4.2 Aproximación al marco metodológico e instrumentos a utilizar	4
CAPÍTULO 2- Perspectivas Teóricas.....	8
2.1 Estado de la Cuestión.....	8
2.2 Normativa Asociada	10
2.3 Estudio Preliminar	11
CAPÍTULO 3-Desarrollo del Tema de Investigación	12
3.1 Actividades del Proyecto	12
3.1.1 Etapa 1- Planificación	12
3.1.2 Examen o ejecución	14
3.1.3 Comunicación de Resultados	16
3.1.4 Evidencia de Auditoria	16

CAPÍTULO 4-Machotes y hojas de trabajo	17
CAPÍTULO 5 – Análisis de Resultados	22
5.1 Impacto de los requerimientos normativos.....	22
5.2 Política de pases a producción	22
CAPÍTULO 6 – Conclusiones y Recomendaciones	23
6.1 Recomendaciones.....	23
6.2 Conclusiones	24
Bibliografía	26

CAPITULO 1- INTRODUCCION

1.1 Objetivo general:

Determinar cómo los cambios normativos impuestos al sector financiero en 2016 y 2017; han impactado en la gestión del departamento de tecnología en una entidad financiera del sector bursátil con el fin de evaluar la necesidad de incluirlos como un riesgo de gestión de ese departamento.

1.1.2 Objetivos específicos:

- a. Determinar cuáles elementos de los cambios normativos impuestos al sector financiero en 2016 y 2017, han impactado en la gestión de los departamentos de tecnologías en las instituciones.
- b. Inventariar los cambios que han debido implementar las instituciones del sector financiero (Bolsa) en los años analizados, el tiempo, el esfuerzo aplicado y el impacto sobre otras actividades ya planificadas.
- c. Generar una serie de instrumentos para autoevaluación cuando se presente un cambio normativo para que puedan servir de insumo al trabajo del auditor de TI y al proceso de valoración de riesgos.

1.2 Alcance:

El proyecto considera todas las áreas del negocio afectadas por los cambios normativos que se dieron en 2016 y 2017 incluyendo el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). Se efectuará durante enero de 2018 y su aplicación en febrero-marzo de ese mismo año.

Para el análisis del impacto de la normativa se evaluará el tiempo invertido en modificar, actualizar y probar los sistemas o el hardware requerido por la normativa nueva, el esfuerzo aplicado y el impacto sobre otras actividades ya planificadas que no se llevaron a cabo debido a que el tiempo se utilizó para cumplir con los cambios normativos.

En el alcance del proyecto no se define si los cambios normativos se incluyen en la cartera de riesgos de la institución, por lo tanto los resultados obtenidos se presentarán a la Gerencia General para que en conjunto con el departamento de Riesgo y Tecnologías de Información valoren incluir los cambios normativos como parte de los riesgos del departamento de TI y otros departamentos involucrados. Estos resultados y las herramientas desarrolladas se pondrán a disposición de la Auditoría Interna para que valoren tomarlos en cuenta en su gestión.

1.3 Justificación

El sistema financiero costarricense está en constantes cambios como consecuencia de los cambios normativos o por la aparición de nueva normativa con el fin de regularlo, así como por el surgimiento de nuevas formas de negocio, por la competencia entre entidades financieras, por la oferta de nuevos productos y oportunidades de negocios para los clientes.

El gobierno, con la finalidad de controlar ciertas amenazas tales como el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, también influye en tales cambios ya que emite normativa con el propósito de controlar la actividad financiera para combatir dichas amenazas. Más recientemente las regulaciones emitidas por gobiernos o entidades extranjeras en materia de impuestos también han repercutido en el sistema financiero costarricense.

Muchas de estas regulaciones implican realizar cambios en los sistemas de información de las entidades financieras, los cuales afectan el planeamiento

existente en los departamentos de Tecnología de Información, así como en los planes de trabajo de los departamentos de Auditoría Interna de las entidades.

La importancia de este trabajo radica en evaluar el impacto de estos cambios que por los menos en los últimos diez años han ocurrido varias veces al año, convirtiéndolo en un riesgo materializado ya que la aplicación de los cambios es de carácter obligatorio y vinculante para las instituciones financieras como la evaluada.

Contar con datos exactos del tiempo consumido y el impacto, genera valor para el departamento de TI de la institución auditada pues ya puede estimar los recursos y tiempos necesarios en sus planes anuales, genera conciencia dentro de la alta gerencia sobre las implicaciones en tiempo y recursos tanto humanos como financieros de las implicaciones de mover cronogramas y la planeación previamente realizada para acomodar los requerimientos provenientes de los múltiples entes regulatorios que la mayoría del tiempo no son previsibles ni se le ha tomado la importancia necesaria.

1.4 Marco Metodológico

1.4.1 Clasificación de la investigación

El presente trabajo, según Barrantes Echeverría (1999) se clasifica de la siguiente manera:

Se considera una investigación aplicada, ya que se aplica el conocimiento adquirido durante la maestría a un caso real en una empresa costarricense, con la finalidad de detectar el impacto en la gestión interna que los cambios regulatorios causan en la institución evaluada.

El estudio realizado no pretende aportar un conocimiento teórico nuevo al sector financiero costarricense sino atacar potenciales problemas generadores de riesgo.

Respecto a su alcance temporal, es una investigación transversal o sincrónica, ya que se realiza en un momento dado (noviembre 2017 hasta abril 2018) y los datos o situaciones analizadas también tienen un período definido 2016-2017.

Según su profundidad u objeto, se puede catalogar como descriptiva, ya que describe una condición vivida a lo interno de la institución, la cual se valora contra unos criterios establecidos.

En su enfoque o medición, se considera cualitativa, ya que se describirán situaciones de los procesos de la empresa evaluada sin cuantificar o manipular datos numéricos específicos, más que los que se observan o responden en instrumentos cualitativos. Tiene lugar en el campo y no en un laboratorio, con situaciones naturales y libertad de acción de los observados.

La validez de la investigación radica la evidencia recabada por el postulante durante su trabajo de campo y el debido proceso de ejecución. La confiabilidad se ampara en el diseño de los instrumentos denominados como *“Papeles de Trabajo”* que se basan en mejores prácticas y documentos propios de la empresa.

1.4.2 Aproximación al marco metodológico e instrumentos a utilizar

Para iniciar con el marco metodológico se considera pertinente definir los siguientes dos conceptos:

Método: manera de ordenar una actividad, orden sistemático que se impone en la investigación, camino para llegar a cierto resultado, que se compone de varias técnicas. (Barrantes Echeverría, 1999)

Técnica: es un conjunto de instrumentos de medición, elaborados con base en los conocimientos, mismas que pueden ser de medición o de recolección de la información (Barrantes Echeverría, 1999).

Con base en estos conceptos y tomando en cuenta que lo que se evaluará es la actividad propia de la empresa en un periodo donde se tuvo que adaptar a cambios

normativos de diferentes entidades fiscalizadoras, a continuación, se detalla la metodología aplicada:

Paso 1: Planificación

La etapa de Planificación tiene como finalidad identificar con claridad los procesos afectados por los cambios normativos y en cuáles de ellos tuvo que intervenir el departamento de Tecnologías de Información.

Una vez identificado lo anterior, se procede a evaluar los recursos y requerimientos necesarios para poder realizar este proyecto, además se analizan los recursos que invirtió TI con el fin de cambiar o adaptar lo necesario para que la institución cumpliera en tiempo y forma con el mandato normativo.

Para lograr lo anterior se planifican las siguientes actividades

- Realizar un estudio preliminar para obtener información sobre los requerimientos solicitados al departamento de Tecnología de Información directamente relacionados con cambios normativos.
- Se aplicarán cuestionarios y otros instrumentos a las jefaturas y responsables de los departamentos involucrados en cambios normativos con requerimientos de TI .
- Se realiza una indagación detallada de las actividades planificadas por el departamento de TI en 2016 y 2017 con el propósito de averiguar cuáles no se lograron debido a la asignación de recursos para actividades de cambios normativos.
- Se diseñan papeles de trabajo que permitan resumir la información recopilada donde se evidencia los tiempos, esfuerzos realizados y resultados entregados por el departamento de TI para cumplir en tiempo y forma con los cambios normativos requeridos.

Al final de esta etapa se contará con un programa con las actividades de la estrategia de diseño e implementación del análisis necesario para cumplir con los objetivos del proyecto y otras herramientas o papeles de trabajo para llevar a cabo en la ejecución

Instrumentos diseñados en esta etapa

- **Herramientas para recolección de la información.** Se les distribuyó al personal encargado de la gestión de TI y a usuarios para conocer su percepción de la gestión de TI para lograr el cambio normativo solicitado, también se incluyó cualquier otro personal de interés.
- **Plantillas de trabajo.** Papeles de trabajo para evaluar o describir condiciones encontradas, listas de chequeo, cuadros resúmenes de información recopilada, resultados de pruebas, hojas de recolección de hallazgos, etc.
- **Guías de entrevistas.** Dirigidas al personal encargado de realizar los cambios normativos.
- **Programa de trabajo.** Es un documento formal que donde se detalla con tiempos las actividades que se realizaran para cumplir con los objetivos del proyecto.

Paso 2: Examen o trabajo de campo

Durante la actividad de evaluación se ejecuta el programa realizado en la etapa de planificación. Se desarrollaran las actividades dispuestas en forma ordenada, lo cual comprende, principalmente, la revisión de todos los documentos generados para lograr implementar los cambios normativos.

Se aplican todos los papeles de trabajo diseñados en la etapa de planificación y cualquier otro requerido de acuerdo con los datos encontrados, todo siguiendo el debido proceso tanto de la ejecución como en la recolección de evidencia.

Esta etapa culmina con el análisis de la información recopilada y los resultados en un informe preliminar que además señala el tiempo, el esfuerzo aplicado y el impacto sobre otras actividades ya planificadas, así como los recursos humanos y financieros requeridos.

Instrumentos aplicados en esta etapa

- Se completan y aplican todos los instrumentos diseñados en la etapa de planificación
- Se generan papeles de trabajo que se utilizaron para el análisis de la información recopilada.
- Se reúne la evidencia (fotos, documentos, etc.) para verificar la información recopilada ya que todas las aseveraciones contenidas en el informe final deben estar sustentados en pruebas suficientes, competentes y pertinentes, obtenidas por los medios legales y técnicos aplicables.
- Diseño del informe borrador. Se diseña el informe borrador con la información analizada, resumida y se señala algún aspecto sujeto a mejora si es necesario o pertinente.

Comunicación de resultados

Una vez concluido el trabajo de campo y aprobado el informe borrador por la tutora, se comunica en una reunión a instancias correspondientes de la empresa, sobre los principales resultados, las conclusiones y las recomendaciones producto del análisis que se llevó a cabo, lo que constituirá la base para que la Gerencia General en conjunto con el departamento de Riesgo y Tecnologías de Información tomen la decisión de incluir los cambios normativos como parte de los riesgos del departamento de TI y otros departamentos involucrados.

El informe del análisis se elabora en un lenguaje sencillo con el fin de ser objetivos, concisos, claros, completos, exactos e imparciales, basados en hechos y respaldados con evidencia suficiente, competente y pertinente.

Entregables en esta etapa

- **Informe de análisis definitivo.** Debe incorporar las observaciones de la administración realizadas en la reunión de entrega del documento.
- **Acta de reunión de comunicación de resultados.** Contiene los datos de fecha, hora inicio y fin; participantes convocados y presentes (con firma), observaciones y comentarios con nombre completo y puesto.
- **Recibido conforme de la institución.** Documento emitido por la misma persona que autorizó la realización del evento con firma de persona contacto (cuando fuese diferente). Se indica el cumplimiento de lo acordado y el grado de satisfacción con el trabajo.

CAPÍTULO 2- Perspectivas Teóricas

2.1 Estado de la Cuestión

El sector financiero de Costa Rica, en especial el área de tecnología, está atravesando en la actualidad un periodo de transición y ajuste. Durante los últimos años se han realizado muchos cambios de índole normativa con el fin de resolver problemas de seguridad de la información, transparencia de transacciones, lucha contra el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y para intercambio de información. Organizaciones como la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) requieren la implementación del CRS (Common

Reporting Standard) para el intercambio de información financiera e impuestos. Lo mismo había sucedido anteriormente con la ley FATCA que solicitaba el gobierno de Estados Unidos para combatir la evasión de impuestos; lo cual obligó a las instituciones financieras a realizar modificaciones a los sistemas informáticos para poder cumplir con esas regulaciones.

En Costa Rica, el CONASIF emite en abril de 2017 el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo de SUGEF 14-17), la Bolsa Nacional de Valores incorpora cambios en el Reglamento de Custodia que deben ser implementados en los sistemas de información. Otras normativas como el RIAC (Reglamento de Intermediación y Actividades Complementarias) y el VeR (Valor en Riesgo) emitidos por la SUGEVAL también se emitieron durante el periodo en estudio.

Historia de la Empresa

Entre el año 1993 y el año 2000, el Banco ofreció servicios bursátiles a sus clientes como parte de su gama de servicios, contando desde entonces con personal 100% capacitado en materia bursátil.

A partir del año 2000, con la reforma a la Ley 7732: Ley Reguladora del Mercado de Valores, nace Popular Valores S.A., una sociedad anónima independiente, cuyo capital accionario es, en su totalidad, propiedad del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Actualmente, con un patrimonio de poco más de veinticuatro mil millones de colones aproximadamente y cuarenta y tres millones de dólares estadounidenses, Popular Valores ofrece una gran variedad de productos innovadores, atención personalizada y servicios de alto valor agregado, buscando siempre satisfacer las necesidades de inversión de sus clientes y superar las expectativas de rentabilidad.

Misión

Brindar servicios de intermediación bursátil, asesoría y gestión profesional de las carteras de inversiones del Conglomerado Financiero y su clientela, para el crecimiento de sus patrimonios.

Visión

Ser la mejor solución bursátil para alcanzar las expectativas de calidad, gestión del riesgo, retorno y crecimiento de las inversiones del conglomerado financiero y su clientela.

2.2 Normativa Asociada

Este trabajo trata acerca de las implicaciones que los constantes cambios en las normativas vigentes y como afecta tanto el planeamiento no solo de los departamentos de Tecnología de Información, sino a las mismas auditorías tanto externas como internas que deben ajustar sobre la marcha sus planes.

El presente trabajo se basará en los cambios normativos para las empresas en el campo financiero que se han ejecutado en el transcurso de los años 2016 y 2017 con énfasis en la implantación del Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información del CONASIF (Acuerdo de SUGEF 14-17), pero también se evaluará el impacto de otras regulaciones como el FACTA y el CRS (Common Reporting Standard), RIAC, Ver, Reglamento de Custodia entre otras normativas y reglamentos.

2.3 Estudio Preliminar

La cantidad de requerimientos normativos que deben ser implementados y la dificultad que esto presenta para los departamentos de tecnología de información, me llevaron a plantear la necesidad de investigar como estos requerimientos normativos afectan la planeación y la ejecución de sus planes operativos, debido a que muchas veces estos requerimientos deben ser atendidos con premura y de forma inmediata lo cual puede conllevar a atrasos en lo estipulado originalmente en el plan operativo. Los procesos de innovación departamentales se ven afectados directamente, ya que deben destinar recursos, tanto humanos como monetarios al desarrollo de lo solicitado. Lo anterior impacta en muchos casos el cumplimiento de objetivos estratégicos definidos por el negocio ya que se deben atrasar para cumplir con lo normativo.

En algunos casos, los requerimientos normativos ni siquiera son generados por entes nacionales, sino por gobiernos extranjeros u organizaciones internacionales, los cuales deben ser atendidos para que la entidad financiera pueda realizar negocios con estos países u organizaciones.

Debido a esto es que planteo la necesidad de generar instrumentos que permitan evaluar los riesgos y la gestión de las implementaciones de requerimientos normativos al auditor de TI así como al departamento de Tecnología de Información.

CAPÍTULO 3-Desarrollo del Tema de Investigación

3.1 Actividades del Proyecto

Tal como se planteó en la metodología, la investigación abarca tres grandes macro-etapas: planificación, ejecución y comunicación de resultados. En el siguiente apartado, se describe cada una de ellas:

3.1.1 Etapa 1- Planificación

Esta etapa inicia con un estudio preliminar para tener claro el objetivo, la naturaleza de la empresa, así como conocer las necesidades y el ambiente de control donde se desarrolla la auditoría.

Producto de la indagación anterior se determina la oportunidad y posibilidad real de llevar a cabo el trabajo con el alcance y en el tiempo establecido, así como los recursos requeridos.

Una vez determinada la viabilidad de cumplir con los objetivos del proyecto y de la empresa, se prepara el programa de ejecución del trabajo, para que una vez aprobado se comience a determinar las áreas de riesgo, diseñar las herramientas para poder atender de extremo a extremo todo el programa de ejecución, diseñar el mapa de riesgos, diseñar las pruebas, los cuestionarios, las guías de entrevista y todas las plantillas de trabajo para evidenciar la ejecución del mismo.

3.1.1.1 Programa de examen del Proyecto

Según lo establece el ente contralor en la norma 204 el auditor (en este caso el postulante) debe elaborar el programa para la actividad de planificación, en el que se definan los procedimientos de auditoría que se requieren aplicar para cumplir con

los objetivos correspondientes a esta actividad; así como el objetivo, naturaleza, alcance, oportunidad, plazo y responsables de los mismos. (CGR, 2014)

En virtud de lo anterior se describe a continuación el programa para ejecutar la auditoría de la gestión de requerimientos normativos:

Tema a evaluar	Gestión de cambios normativos del departamento de Tecnologías de Información		
Responsable:	José Francisco Castro Lee		
Aprobado por			
	Magister Renata Guevara Masis	Firma	Fecha
	Magister Ana P. Porras Solano	Firma	Fecha
Plazo de ejecución	De enero a marzo de 2018		

1. Objetivos de la auditoria

Determinar cómo los cambios normativos impuestos al sector financiero en 2016 y 2017; han impactado en la gestión del departamento de tecnología

2. Naturaleza

La presente auditoría se realiza como proyecto de graduación para obtener el grado de Magister en Auditoría de Tecnologías de Información del Programa de Posgrado en Administración y dirección de Empresas de la Universidad de Costa Rica.

3. Alcance

El proyecto considera todas las áreas del negocio afectadas por los cambios normativos que se dieron en 2016 y 2017 incluyendo el Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información emitido por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF).

4. Procedimientos de trabajo

Procedimientos a ejecutar			
ID	Detalle	Ref. PT	Tiempo estimado
1	Identificar los procesos normativos que se realizaron en TI en 2016 y 2017		12/01/2018
2	Realizar entrevistas a solicitantes de cambios y a los encargados de desarrollar los cambios		20/12/2018
3	Confección de papeles de trabajo		31/01/2018
4	Aplicación de papeles de trabajo		23/01/2018
5	Análisis de Información		28/02/2018
6	Confección de Borrador		09/03/2018
7	Comunicación de Resultados		23/03/2018
8	Presentación de Informe Final		26/03/2018

3.1.2 Examen o ejecución

En la actualidad Popular Valores Puesto de Bolsa como organización está compuesta por nueve departamentos o unidades:

- Operativo que incluye Custodia, Tesorería y Operaciones
- Riesgo
- Cumplimiento

- Portafolios de Inversión
- Tecnología de Información
- Servicios Administrativos
- Negocios
- Contabilidad
- Gerencia General

Luego de ver el organigrama se procedió a realizar una evaluación de cuales departamentos son más afectados a raíz por los cambios normativos durante los años 2016 y 2017.

De este estudio se determinó que los departamentos de Cumplimiento, Riesgo, Operaciones y Portafolios son los que presentaron más requerimientos normativos durante los periodos en estudio. Los otros departamentos sí tuvieron requerimientos pero, estos no fueron normativos o solo existió uno, como fue el caso del Departamento de Servicios Administrativos.

Para ejecutar la auditoria se procedió a diseñar los siguientes instrumentos:

1. Cuestionarios
2. Papeles de trabajo que se pueden apreciar con detalle en el capítulo siguiente.
3. Entrevistas

En El Puesto, el riesgo operacional definido incluye una gobernanza basada en tres líneas de defensa, con delimitación clara de las responsabilidades en unas políticas y procedimientos comunes para toda la organización; en unos sistemas para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos y pérdidas operacionales; y en unas herramientas y metodologías para la cuantificación del riesgo operacional.

Dado que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, la entidad no solo gestiona el riesgo operacional

inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas en forma previa a su lanzamiento o implementación.

3.1.3 Comunicación de Resultados

Los resultados se tabularán y revisarán con las personas encargadas de cada departamento y se realizará una presentación final el miércoles 25 de abril, donde se expondrán los resultados y se emitirán las recomendaciones pertinentes al gerente general, al jefe del departamento de Tecnología de Información y a la jefa del Departamento de Riesgo de Popular Valores. Además, se hará entrega de toda la documentación que corrobora los hallazgos y las recomendaciones que se expondrán en la presentación.

3.1.4 Evidencia de Auditoria

Las pruebas y los papeles de trabajo constituyen el soporte fundamental de los hallazgos detectados por el auditor, de ahí la importancia que tenga la suficiencia, relevancia y competencia de la evidencia, así como la calidad y claridad de los papeles de trabajo.

El nivel de evidencia obtenida por el auditor, referido a los hechos económicos y otras circunstancias, debe estar relacionada con la razonabilidad de los mismas y proporcionarle información sobre las circunstancias en que se produjeron, con el fin de formarse el juicio profesional que le permita emitir una opinión.

Es necesario confiar en las pruebas que son más convincentes que concluyentes, por tanto, con frecuencia se puede buscar evidencia de diferentes fuentes o de distinta naturaleza para apoyar un mismo hecho o dato. La evidencia es adecuada cuando sea pertinente para que el auditor emita su juicio profesional.

Con el fin de corroborar todas las actividades hechas para la realización de este estudio cada movimiento se documenta en machotes y hojas de trabajo, tal como se puede observar en el siguiente capítulo. Durante el proceso cada cuestionario se guarda, se registra, se firma y se fecha. Asimismo, todas las entrevistas son grabadas y debidamente referenciadas en el documento final para futuras revisiones.

CAPÍTULO 4-Machotes y hojas de trabajo

Por un requerimiento de confidencialidad acordado con el puesto, previo al inicio de del proyecto, y de acuerdo con lo establecido en los términos para su realización desde el inicio del curso Práctica Profesional I, no resulta factible incluir en este apartado los resultados logrados o hallazgos determinados; los cuales fueron ampliamente detallados en el informe entregado a las autoridades del puesto según consta en el oficio N.º01-2018 y fueron expuestos a esas instancias según se indica en acta respectiva detallada en el apartado 3.1.3 Comunicación de Resultados. Lo anterior es para mencionar que se determinaron una serie de condiciones relevantes que la auditada dio por aceptadas y se comprometió a iniciar a la mayor brevedad las tareas necesarias para fortalecer la estructura de control que garanticen su cumplimiento; las cuales se mencionan en términos generales en el capítulo siguiente.

Estos son los machotes para los papeles de trabajo que se utilizaron en este estudio:

Machote para entrevistas:

	AUDITORÍA HOJA DE TRABAJO ENTREVISTA <departamento>	<i>Versión: 01 Fecha Aprobación: 12/03/2018 Página 1 de 1</i>
--	--	---

Generalidades de Hoja de Trabajo:

Documentar las entrevistas realizadas a los diferentes personas involucradas en el proceso de auditoría de los diferentes departamentos.

Proceso a Auditar: Gestión de Requerimientos Normativos

Auditor Encargado: José Francisco Castro Lee

Fecha de realización: <fecha entrevista>

Persona

Entrevistada: <nombre entrevistado>

Justificación

Justificación del porque realizar la entrevista

Resumen

Resumen de la entrevista

Audio de entrevista
Se coloca el audio de la entrevista

En este papel de trabajo se documentan las entrevistas realizadas durante el proceso de la auditoría. A parte del resumen de lo dicho por el entrevistado se adjunta el archivo de audio con la entrevista sin ediciones.

Machote para los Requerimientos Normativos por Departamento

	<p align="center">AUDITORÍA HOJA DE TRABAJO REQUERIMIENTOS NORMATIVOS POR DEPARTAMENTO</p>	<p align="right"><i>Versión: 01</i> <i>Fecha Aprobación: 12/03/2018</i> <i>Página 1 de 1</i></p>
--	---	--

Generalidades de Hoja de Trabajo:

Objetivo de Hoja de Trabajo es documentar los requerimientos normativos atendidos durante los períodos evaluados por departamento en comparación contra los No normativos durante el periodo en revisión

Proceso a Auditar:	Gestion de Requerimientos Normativos
---------------------------	--------------------------------------

Auditor Encargado: José Francisco Castro Lee

Fecha de realización: 15/01/2018

[illegible]

Este papel de trabajo sirve para listar los requerimientos normativos atendidos en los periodos evaluados y compararlos entre normativos y no normativos para sacar el porcentaje de cada uno de ellos respecto al total de requerimientos en el Puesto.

Machote Listado de Requerimientos mensuales

[illegible]

Se listan todos los requerimientos atendidos en cada mes, se generaron dos papeles de trabajo, uno por cada año. Se incluyen todos los requerimientos y pases a producción, se incluyen los pases rápidos los cuales no son parte del alcance de este ejercicio de auditoría, pero sí se toman en cuenta por ser parte del día a día operativo del Departamento de Tecnología de Información.

Machote Requerimientos normativos resumido por horas

[illegible]

En este papel de trabajo se resumen solo los requerimientos normativos y la cantidad de horas necesarias para completar cada uno de dichos tramites. Cabe mencionar que se toma como completado cuando hay un pase a producción. También para la toma de estadísticas se agrega a los archivos originales la referencia de.pases a producción del puesto y el año en que dicho pase fue llevado a producción

CAPÍTULO 5 – Análisis de Resultados

Después de analizar el comportamiento de los requerimientos realizados en el periodo en estudio (2016 -2017) se determinó lo siguiente:

5.1 Impacto de los requerimientos normativos

- a) La cantidad de requerimientos normativos completados para los periodos en análisis supera en dos veces la cantidad de requerimientos no normativos que el Departamento de Tecnología de Información terminó en el mismo periodo.
- b) De acuerdo con las jefaturas de los departamentos, los requerimientos normativos desplazan en prioridad a los requerimientos no normativos, dejando a estos últimos relegados para cuando exista una ventana de tiempo en que se puedan realizar. Esto porque de no cumplirse con los cambios regulatorios, el puesto se ve expuesto a sanciones y multas.
- c) La mayoría del recurso humano para desarrollo de sistemas informáticos dedica la mayoría del tiempo al cumplimiento de los requerimientos regulatorios o normativos, lo que deja poco margen de acción para atender requerimientos provenientes del negocio mismo o para generar nuevas propuestas y desarrollos.

5.2 Política de pases a producción

Se determinó que actualmente el puesto cuenta con el documento “Manual de Políticas de Popular Valores”, el cual tienen como objetivo proporcionar un marco

para establecer el contexto y el proceso de la gestión de los requerimientos y mantenimientos de los sistemas informáticos del Puesto.

Además, el puesto cuenta con una metodología para el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información, así como un procedimiento para el levantado de requerimientos, implantación y control de calidad de los sistemas.

A nivel general en ambos documentos se establece un marco que procura identificar, establecer los pases y la forma para el levantado de requerimientos, la priorización de los mismos. Aparte de mencionar un control de calidad para los sistemas de información, no existe un apartado específico para tratar los requerimientos normativos que puedan surgir en un momento dado fuera de lo planeado y que por motivos de cumplimiento deben ser acatados en tiempo y forma, lo cual los convierte en prioritarios.

CAPÍTULO 6 – Conclusiones y Recomendaciones

6.1 Recomendaciones

Dada la incertidumbre de las solicitudes por razones normativas que puedan surgir durante el año y el tiempo limitado que se tiene para ejecutarlas, se recomienda que la jefatura del área de Tecnología de la Información y la Jefa de Analistas valoren si es necesario contratar un outsourcing (tercerizar) o la contratación de personal permanente; con el fin de atender los nuevos requerimientos normativos que se presentan durante el año.

Asimismo se sugiere incluir y oficializar en los documentos que se considere necesario un apartado donde se identifiquen los requerimientos como normativos

en el caso de que sean de este tipo. Además se propone implementar un mecanismo en el cual se pueda identificar y medir el impacto en los requerimientos no normativos que van a ser afectados.

A la administración del puesto se recomienda proporcionarle al Departamento de Tecnología de Información los mecanismos necesarios para solventar el problema del recurso humano en el caso que se haya encontrado conveniente para abarcar tanto los requerimientos normativos, así como los que no entran dentro de esta categoría en un momento específico.

6.2 Conclusiones

En lo correspondiente a esta evaluación y de acuerdo a los resultados obtenidos; se concluye que actualmente el puesto debe mejorar su estrategia para la gestión de requerimientos normativos. Aunque hasta ahora se ha cumplido en tiempo y forma con los entes reguladores, lo cierto es que se ha sacrificado la atención de la labor sustantiva del puesto, que si bien no se ha materializado ningún conflicto para la dinámica de los entes reguladores cada vez se incrementan los riesgos asociados.

No obstante, es del criterio de esta auditoría que la cantidad y la complejidad de los requerimientos normativos provocan un desbalance notorio entre los tipos de requerimientos, ya que el número de horas utilizadas para resolver los requerimientos regulatorios es muy superior a la cantidad de horas utilizadas para implementar los requerimientos de otro tipo, en muchas ocasiones el tiempo utilizado para el desarrollo de un requerimiento regulatorio triplica el tiempo utilizado para uno que no lo es. Lo anterior crea una brecha aún mayor y aumenta la posibilidad de que el cumplimiento de los planeado no se dé dentro del tiempo

establecido, lo cual impacta los indicadores de generales del puesto y las consecuencias que esto conlleva.

Bibliografía

- Barrantes Echeverría, Rodrigo. (1999). Investigación. Un camino al conocimiento: Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. San José, Costa Rica: EUNED.
- CGR. (2014). *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*. San José: Contraloría General de la República de Costa Rica.
- Popular Valores, Puesto de Bolsa (2018). Popular Valores. San José, Costa Rica.:<http://www.popularvalores.com>
- Ziegler Richard E. & Kell Walter G. Auditoría Moderna Edición 3era (1992). México D.F. México, Impresora Rodelo S.A.